



Chef de file dans le  
marketing professionnel  
en matière de santé

**Chef de file dans le  
marketing professionnel  
en matière de santé**



**PharmaCommunications Direct Marketing** est un chef de file dans le marketing professionnel en matière de santé.

Par le biais d'approches de communication innovatrices et rentables auprès des médecins, pharmaciens et patients, PharmaCommunications<sup>inc</sup> offre un service inégalé à ses clients d'affaires, ce qui en fait le premier fournisseur canadien de services de marketing pour l'industrie des produits pharmaceutiques et des soins de santé.

**Notre mission**

Notre rôle consiste à identifier des segments spécialisés du secteur de la santé, à élaborer des approches stratégiques visant à modifier les comportements au sein de ces segments de marché et à concevoir, créer, produire et mettre en œuvre des moyens de communication innovateurs et rentables pour y arriver.



**Marketing professionnel  
en matière de santé**

**Nos services**

Puisque nous jouissons d'un très grand accès à des bases de données complètes des secteurs médical, pharmaceutique et de soins de santé, nous sommes les meilleurs lorsque vient le temps d'identifier et de cibler des segments spécialisés au niveau du marché canadien de la santé.

Notre prochaine étape correspond à la conception, la création, la production et la mise en œuvre de moyens de communication innovateurs et rentables visant à prendre ces renseignements et à passer à l'action...

- Véhicules de marques
- Services de publipostage
- Gestions de demandes
- Services d'échantillons
- Télémarketing
- Gestions de base de données
- Entreposage BPF
- Services de rappel





**Chef de file dans le  
marketing professionnel  
en matière de santé**



#### Véhicules de marques

**PharmaGram<sup>MC</sup>**  
**PharmaGram Fax<sup>MC</sup>**  
**PharmaLetter<sup>MC</sup>**  
**PharmaLetter Fax<sup>MC</sup>**  
**PharmaFax<sup>MC</sup>**

#### Services de publipostage

- Éventail complet de services de manutention et de préparation de publipostage sur place
- Territory Support Services<sup>MC</sup> Marketing direct dirigé par Représentants des ventes
- Publipostage direct interactif - Information Sharing<sup>MC</sup>
- Assistance publipostage pour les territoires vacants
- Services de gestion du recrutement et de l'assiduité dans le cadre de la formation médicale continue (FMC)
- Services complets de création et de production de marketing direct

#### Gestions des demandes

- Traitement des demandes entrantes (1-800 voix/télec., Internet, courriel, cartes-réponses)
- Gamme complète d'outils de réponse (Échantillons, brochures, etc.)

## **Nos services**

#### Services d'échantillons

- Direct Source Sampling<sup>MC</sup>/ Échantillons en direct<sup>MC</sup>
- Programmes personnalisés d'échantillons pour médecins
- Services personnalisés d'échantillons destinés aux consommateurs

#### Télémarketing

- Installations de télémarketing de pointe multilingue avec service 24 heures sur 24, sept jours sur sept
- Service à la clientèle complet et assistance téléphonique
- Services complets de télémarketing

#### Gestion de base de données

- Élaboration complète de bases de données personnalisées
- Gestion de bases de données de clients
- Programmes complets de conformité LPRPDE

#### Entreposage BPF

- Services d'entreposage et de distribution de produits pharmaceutiques
- Services d'entreposage et de distribution d'échantillons de représentants des ventes
- Services d'entreposage et de distribution de brochures sur les produits
- Services de suivi des échantillons pharmaceutiques, de vérification et de rapprochement

#### Service de rappel

- **Services de rappel PharmaGram<sup>MC</sup>**

**Chef de file dans le  
marketing professionnel  
en matière de santé**



**PharmaGram<sup>MC</sup>**

*C'est non seulement le véhicule, c'est un élément du message<sup>MC</sup>*

- Il s'agit de la première marque de publipostage au Canada et son utilisation est limitée aux " Communications prioritaires de l'industrie pharmaceutique du Canada " (p. ex., : lancements de nouveaux produits, émissions de formulaires, rappels de médicaments).
- L'étude sur le publipostage pharmaceutique classe à tout coup PharmaGram<sup>MC</sup> comme l'outil de communication le plus lu au Canada<sup>1</sup> avec un taux de lecture de 95 %.
- Son service clés en main, prix tout compris avec délai d'exécution de 24 à 48 heures est utilisé par plus de 50 des grands fabricants pharmaceutiques au Canada, ce qui fait de PharmaGram<sup>MC</sup> l'outil de communication le plus utilisé au Canada<sup>2</sup>.

**PharmaGram Fax<sup>MC</sup>**

*C'est non seulement le véhicule, c'est un élément du message<sup>MC</sup>*

- PharmaGram Fax<sup>MC</sup> est la version télécopie de l'outil de diffusion de publipostage le plus lu au Canada selon l'étude sur le publipostage pharmaceutique au Canada<sup>1</sup>.
- Directement relié à la base de données la plus complète au Canada de numéros de télécopieur de médecins, pharmacies et hôpitaux, PharmaGram Fax<sup>MC</sup> offre une couverture inégalée qui atteint les lecteurs cibles par le biais de la technologie instantanée de distribution par télécopieur.



**Véhicules de marque**

**PharmaLetter<sup>MC</sup>**

- Marque de publipostage qui offre aux clients une option économique de " publicité ciblée " pour les communications de priorité moins élevée.
- L'étude sur le publipostage pharmaceutique classe PharmaLetter<sup>MC</sup> comme le publipostage de " publicité ciblée " le plus lu au Canada<sup>1</sup>.
- Service entièrement clés mains, prix tout compris et délai d'exécution de 24 à 48 heures.

**PharmaLetter Fax<sup>MC</sup>**

- La version télécopieur de PharmaLetter<sup>MC</sup> offre aux clients une option " jour suivant " pour les communications de priorité moins élevée.
- Étant directement lié à la base de données la plus complète au Canada de numéros de télécopieur de médecins, pharmacies et hôpitaux, ce service offre une couverture inégalée.
- Son statut non restreint lui permet d'être utilisé pour les activités de promotion continue comme les listes de prix, les rabais des pharmacies, etc.

**PharmaFax<sup>MC</sup>**

- En tant que solution la plus abordable pour les communications de priorité moins élevée, ce service fait circuler la documentation fournie par le client par le biais d'une distribution rentable " le jour suivant ".
- Étant directement lié à la base de données la plus complète au Canada de numéros de télécopieur de médecins, pharmacies et hôpitaux, ce service offre une couverture inégalée.

**Chef de file dans le  
marketing professionnel  
en matière de santé**



Afin de maximiser l'efficacité de la force de vente pharmaceutique, PharmaCommunications<sup>MC</sup> a élaboré une approche globale en matière de publipostage continu conçue pour faciliter les activités de l'équipe des ventes sur le terrain. Territory Support Services<sup>MC</sup> constitue une approche qui comprend un programme de suivi de publipostage personnalisé, dirigé par des représentants et visant des médecins et pharmaciens ciblés à l'intérieur du territoire du représentant.

Avec Territory Support Services<sup>MC</sup>, chaque représentant sur le terrain possède un programme de suivi de publipostage pour un territoire donné et donc, il dispose de tous les outils nécessaires pour assurer le niveau le plus élevé de communications continues avec les médecins et les pharmaciens. Les représentants déterminent le nombre de personnes à cibler pour les publipostages de chaque client clé ainsi que le type de publipostage de suivi continu et ils déterminent quand le publipostage doit être envoyé en le soumettant au système Territory Support Services<sup>MC</sup>.

La clé du service Territory Support Services<sup>MC</sup> est la trousse Territory Support Services<sup>MC</sup> du représentant qui offre à chaque représentant tous les outils requis pour gérer leurs services de publipostages. Cette trousse comprend :

- 1) Instructions détaillées sur le programme Territory Support Services<sup>MC</sup> d'un point de vue technique, ainsi que des objectifs et critères de couverture et de suivi tels que définis par la direction des ventes et du marketing.

**— Territory Support Services<sup>MC</sup>**  
Publipostages pour représentants

- 2) Une série de lettres personnalisées approuvées par la direction que peuvent envoyer les représentants au destinataire ciblé, à tout moment.
- 3) Accès complet 24 heures au service Territory Support Services<sup>MC</sup> ce qui permet aux représentants d'accéder à leur base de données personnalisée de médecins ciblés et de demander à ce que des lettres soit envoyées à tout moment de la journée ou de la nuit et à partir de n'importe où dans le monde par le biais du site Internet, du courriel ou des lignes sans frais 1-800 voix ou télécopieur.
- 4) Accès complet 24 heures au soutien technique et service à la clientèle de Territory Support Services<sup>MC</sup> par l'entremise du site Internet, du courriel ou des lignes sans frais 1-800 voix ou télécopieur, de telle sorte que l'accès est possible à toute heure de la journée ou de la nuit.

PharmaCommunications<sup>MC</sup> offre un programme " tout compris " aux représentants en plus d'un mécanisme continu de communication et de rétroaction afin d'assurer le succès du programme. Comme pour nos autres services, PharmaCommunications<sup>MC</sup> offre un niveau de service inégalé. Nous veillons à tous les détails du programme, y compris les droits d'auteur, la traduction et à coordination des autorisations du CCPP, le tout sans frais supplémentaires

**Services offerts par Territory Support Services<sup>MC</sup>**

- Création de bases de données personnalisées
- Élaboration de tactiques de publipostage
- Élaboration de méthodes d'accès
- Création de documents de soutien
- Services continus d'exécution
- Services continus de gestion de base de données
- Gestion continue des communication



**Chef de file dans le  
marketing professionnel  
en matière de santé**



Les échantillons de départ pour patients favorisent l'essai de produits et contribuent à augmenter la loyauté à la marque. Toutefois, nous vivons à l'ère des ressources limitées et les spécialistes du marketing doivent gérer leur budget consacré aux d'échantillons de façon judicieuse afin d'en tirer le maximum. ÉCHANTILLONS EN DIRECT<sup>MC</sup> est un programme spécifiquement conçu pour atteindre ces deux objectifs.

#### Détails

- Service de sollicitation et de distribution d'échantillons bimensuel qui offre aux médecins ciblés des échantillons de départ destinés aux patients.
- Par le biais de données sur les médecins, ne distribuez vos échantillons qu'aux médecins qui correspondent aux critères de votre marque.
- Offre d'échantillons personnalisée avec enveloppe de retour préaffranchie et numéro de réponse par télécopieur sans frais postée aux médecins sans qu'il ne vous en coûte un sou.
- Lorsque les demandes d'échantillons sont reçues, nous veillons à l'entrée des données et exécutons les commandes en vertu des dispositions des BPF, de la Rx&D, du CCPP et des règlements de Santé Canada.
- Vous ne payez que les coûts liés à l'exécution des commandes d'échantillons provenant des médecins ciblés.



## Direct Source Sampling<sup>MC</sup> Échantillons en direct<sup>MC</sup>

Programmes d'échantillons pour  
médecins ciblés

#### Avantages

- Aucuns frais de catalogue ou de listage ou autres coûts initiaux.
- Livraison rapide des échantillons.
- Enraie complètement les coûts futiles liés au marketing de masse qui proposent des échantillons à tous les médecins généralistes et médecins de famille sans évaluer leur importance par rapport à votre stratégie de marque.
- Visibilité du produit et exécution rentables.

#### Résultats

Des études indépendantes sur le suivi de la part de marché<sup>3</sup> pour de nombreuses catégories de produits pharmaceutiques et de produits de santé destinés aux consommateurs indiquent qu'ÉCHANTILLONS EN DIRECT<sup>MC</sup> peut avoir un effet important sur le nombre d'ordonnances ou de recommandations relatives aux produits ayant été distribués sous forme d'échantillons.



**Chef de file dans le  
marketing professionnel  
en matière de santé**



#### Consultation complète en gestion des rappels

- Mise en place de protocoles de rappel
- Coordination de la planification des rappels
- Préparation des avis de rappel
- Préparation des communiqués de presse
- Relations médias, consommateurs, commerciales et professionnelles

#### Services complets d'avis de rappel

- Diffusion des avis par publipostage PharmaGram<sup>MC</sup>
- Diffusion des avis par télécopieur PharmaGram Fax<sup>MC</sup>
- Diffusion des avis par télémarketing PharmaGram<sup>MC</sup>

#### Services complets de centre d'appel

- Service 1-800 d'appels entrants/sortants 24 heures
- Service 1-800 de réponse par télécopieur 24 heures
- Ligne 1-800 d'assistance aux consommateurs
- Ligne 1-800 d'assistance aux commerçants
- Ligne 1-800 d'assistance aux médecins
- Personnel facultatif de spécialistes en télémarketing, infirmières autorisées ou médecins

#### **Services de rappel PharmaGram<sup>MC</sup>**

Le seul service complet de rappel au Canada pour les fabricants de produits pharmaceutiques et l'industrie des soins de santé

#### Services complets de logistique BPM

- Services complets d'entreposage BPM pour la réception des retours des commerces
- Services complets de réception (dénombrement, consignation des numéros de lot, saisie de données)
- Installations complètes pour l'entreposage des marchandises retournées
- Solutions complètes de destruction de produits

#### Services complets de gestion des notes de crédit, des remboursements et des comptes financiers

- Création de bordereaux de réception
- Création de notes de crédit pour les grossistes et les détaillants
- Préparation et remise de chèques de remboursement
- Préparation de rapports de compte consolidé

#### Services complets de saisie de données, de gestion de base de données et de rapports de Santé Canada

- Élaboration de bases de données de rappels de Santé Canada
- Création de bases de données de produits avec numéros d'article, numéros de lot, quantités retournées, coût, etc.

**Chef de file dans le  
marketing professionnel  
en matière de santé**



Le portail d'accès sécurisé aux clients de PharmaCommunications<sup>MC</sup> constitue l'interface de service à la clientèle la plus complète jamais mise au point dans l'industrie canadienne du marketing direct. Cette interface offre à nos clients, " en temps réel ", un aperçu 24 heures par jour, 7 jours par semaine de l'ensemble de leurs projets de marketing direct réalisés en collaboration avec notre entreprise.

Ses caractéristiques comprennent une vue d'ensemble des publipostages, diffusions par télécopieur et projets de télémarketing, la capacité d'examiner et de télécharger des listes de répondants pour des projets de traitement de commandes, d'échantillons et d'entreposage et le pouvoir de communiquer de façon instantanée avec nos équipes de production et de ventes.

Ces données sont disponibles pour tous les dossiers en cours ainsi que pour les dossiers historiques et elles sont entièrement téléchargeables. Enfin, toutes les listes de demandeurs pour nos projets de traitement de commandes, d'échantillons et d'entreposage sont tout à fait flexibles à l'échelle nationale, régionale et territoriale et peuvent être exportées dans presque toutes les bases de données internes, y compris la plupart des applications de gestion des relations avec la clientèle.



**Le portail d'accès sécurisé aux  
clients de PharmaCommunications<sup>MC</sup>**

Comme outil spécialisé de marketing, le portail d'accès aux clients vous offre des avantages importants qui sont tout simplement impossibles à reproduire. Le portail d'accès sécurisé aux clients de PharmaCommunications<sup>MC</sup> vous procure :

- Une vue d'ensemble et un contrôle de tous les projets de marketing
- Une rétroaction instantanée et " en temps réel " pour tous vos programmes axés sur les réponses
- Un contrôle réglementaire intégré pour tous vos programmes d'échantillons

Cette dernière innovation constitue un pas de plus vers la réalisation de notre objectif continu visant à créer une gamme sans égale de " valeurs ajoutées " pour nos services, et ce, en offrant à nos clients tout ce qui se fait de mieux en matière d'excellence de service.





**Chef de file dans le  
marketing professionnel  
en matière de santé**



**Pour nous joindre**

Pour de plus amples détails sur nos produits et services, veuillez nous contacter:

#### **Bureau de Toronto**

100 Renfrew Drive, Suite 201  
Markham, Ontario, Canada L3R 9R6  
Tél : 905-477-3100 / 1-800-267-5409  
Télé : 905-477-3121 / 1-800-823-6663  
Renseignements : [info@pharmacommunications.ca](mailto:info@pharmacommunications.ca)

#### **Bureau de Montréal**

3620, avenue Laval  
Montréal (Québec) Canada H2X 3C9  
Tél : (514) 845-0210 / 1-800-770-6426  
Télé : (514) 845-0211 / 1-800-603-3863  
Renseignements : [info@pharmacommunications.ca](mailto:info@pharmacommunications.ca)

#### **Installation de production**

145 Renfrew Drive, Unit 159  
Markham, Ontario, Canada L3R 9R6  
Tél : 905-475-6883  
Télé : 905-475-0655  
Renseignements : [info@pharmagram.com](mailto:info@pharmagram.com)

#### **Site Internet**

[www.pharmacommunications.ca](http://www.pharmacommunications.ca)

PharmaCommunications Direct Marketing est une filiale de Groupe PharmaCommunications Inc. PharmaCommunications<sup>MC</sup>, PharmaGram<sup>MC</sup>, PharmaLetter<sup>MC</sup>, PharmaGram Fax<sup>MC</sup>, PharmaLetter Fax<sup>MC</sup>, PharmaFax<sup>MC</sup>, Territory Support Services<sup>MC</sup>, " Priority Communications from Canada's Pharmaceutical Industry<sup>MC</sup> ", " Communications prioritaires de l'industrie pharmaceutique canadienne<sup>MC</sup> ", " It's not just the medium, it's part of the message<sup>MC</sup> " et " C'est non seulement le véhicule, c'est un élément du message<sup>MC</sup> " sont des marques de commerce de PharmaCommunications Holdings Inc. Ces marques de commerce sont utilisées sous licence par PharmaCommunications Direct Marketing, filiale de Groupe PharmaCommunications Inc. Direct Source Sampling<sup>MC</sup> / Échantillons en Direct<sup>MC</sup> et Information Sharing<sup>MC</sup> sont des marques de commerce de Groupe PharmaCommunications Inc. © 2005 PharmaCommunications Direct Marketing. Tous droits réservés.

Références: 1. Pharmaceutical Direct Mail Study, InterQuest Associates Inc., 2. Étude semi-annuel sur l'industrie du publi-postage 3. Détails d'études indépendantes du suivi de la part du marché disponibles sur demande.